

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

Кафедра туризму та готельного господарства



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації

проф. Гаврилюк С. В.

Протокол № 2 від 17.10. 2018 р.

Стандартизація сертифікація і метрологія

ПРОГРАМА

нормативної навчальної дисципліни

підготовки освітнього ступеня «Бакалавр»

спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм»

освітньої програми (спеціалізації) «Готельно-ресторанна справа», «Туризм»

Програма нормативної навчальної дисципліни «*Стандартизація, сертифікація і метрологія*» підготовки «Бакалавра», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа», «Туризм».

25.08.2018. – 11.

Укладач:

Єрко Ірина Володимирівна – доцент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук.

Рецензент:

Мельничук Михайло Михайлович – декан географічного факультету Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки кандидат географічних наук, доцент

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства,
протокол №1 від 31. 08. 2018 р.

Завідувач кафедри
д. геогр. н., професор

Ільїн Л. В.

Робоча програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною комісією географічного факультету
протокол № 1 від 12. 09. 2018 р.

Голова науково-методичної
комісії географічного факультету

Поручинський В. І.

Робоча програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною радою університету

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» освітньої освітні програми «Готельно-ресторанна справа», «Туризм»	Нормативна
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 2018-2019
		Семестр 4-тий
		Лекції 18 год.
		Практичні (семінарські) 34 год.
		Лабораторні __—__ год.
ІНДЗ: €		Індивідуальні __—__ год.
	Самостійна робота 88 год.	
	Консультації 10 год.	
		Форма контролю: залік

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ:

Курс «Стандартизація, сертифікація і метрологія» вивчається студентами підготовки освітнього ступеня «Бакалавр», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» та 242 «Туризм» за освітньою програмою «Туризм». На другому курсі навчання. На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин (5 кредитів ЕСТС), у тому числі 52 – на аудиторні заняття (18 лекційних годин, 34 практичних). Курс належить до циклу навчальних дисциплін загальної підготовки.

Мета дисципліни: вивчення основних положень метрології, стандартизації і сертифікації щодо створення цілісної системи знань про особливості організації обслуговування в засобах розміщення відповідно до світових стандартів, здатних застосовувати на практиці отримані теоретичні та практичні знання.

Завдання дисципліни – повне оволодіння студентами питань стандартизації й сертифікації готельних та ресторанних послуг і вміння застосовувати їх на практиці.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні **знати:**

- поняття стандартизації, сертифікації та ліцензування;
- напрями державного регулювання туристичної галузі;
- порядок оформлення ліцензій на надання туристичних послуг;
- законодавчі документи з питань стандартизації та сертифікації туристичних послуг;
- правила сертифікації готельних послуг;
- правила сертифікації ресторанних;
- основи безпеки туристичного обслуговування;
- загальні вимоги до готелів;
- види санкцій за недотримання стандартів туристичного обслуговування.

Після засвоєння програми курсу студенти повинні **вміти:**

- оформляти документи на отримання ліцензій;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- дотримуватись правил безпеки в туризмі.

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- підтримувати за допомогою стандартів належний рівень якості;
- захищати клієнтів від неякісного продукту;
- оформляти документи на отримання сертифікатів;
- оцінювати відповідність якості обслуговування державним стандартам;
- здійснювати заходи з підвищення конкурентоспроможності готельного продукту;
- підтримувати за допомогою технічних засобів зв'язку, безпосереднього спілкування ділові контакти, вести ділову бесіду із партнерами, у тому числі й однією з іноземних мов;

- контролювати дотримання персоналом правил внутрішнього розпорядку в готелях;
- контролювати відповідність встановлення цін щодо регламентуючих документів;
- висловлювати чітко, послідовно й логічно свої думки та переконання;
- проявляти хороші манери, культуру мови;
- одягатися відповідно до ситуації з урахуванням особливостей зовнішності та віку;
- підтримувати врівноважені стосунки з найближчим оточенням;
- використовувати різні форми постійного підвищення власної кваліфікації;
- дотримуватися етики ділового спілкування.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни денна форма навчання

Тема	Кількість годин, відведених на:				
	Всього	Лекції	Практичні заняття	Консультації	Самостійна робота
Змістовий модуль I. Основи стандартизації					
Тема 1. Загальна характеристика стандартизації. Теоретичні і правові основи стандартизації.	68	2	4	1	8
Тема 2. Державна система стандартизації. Порядок розробки стандартів в Україні. Стандартизація в Україні		2	4	1	10
Тема 3. Організація робіт з стандартизації і вимоги до змісту нормативних документів		2	2	1	10
Тема 4. Внутрішні стандарти підрозділів готелю		2	8	1	10
Змістовий модуль II. Основи сертифікації та метрології					
Тема 5. Сутність та завдання сертифікації	82	2	6	1	10
Тема 6. Екологічна сертифікація і екологічне маркування		2	2	1	10
Тема 7. Знаки відповідності і маркування товару		2	4	1	10
Тема 8. Місце і роль метрології в теорії пізнання. Теоретичні основи вимірювань		2	2	1	10
Тема 9. Вимірювання і метрологічні характеристики. Похибки вимірів і засобів вимірювальної техніки		2	2	2	10

Всього	150	18	34	10	88
---------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

№	Тема	Кількість годин
1.	Загальна характеристика стандартизації. Теоретичні і правові основи стандартизації. Загальна характеристика стандартизації. Методичні основи стандартизації	8
2.	Державна система стандартизації. Порядок розробки стандартів в Україні. Стандартизація в Україні. Система стандартизації. Стандарти різних категорій. Стандарти різних видів. Порядок розробки і затвердження стандартів. Порядок видання, перевірки, перегляду, скасування стандарту. Порядок впровадження стандартів. Державний нагляд за стандартами. Державний комітет України із стандартизації, метрології та сертифікації. Стан розроблення державних класифікаторів України. Економічна ефективність стандартизації.	10
3.	Організація робіт з стандартизації і вимоги до змісту нормативних документів.	10
4.	Внутрішні стандарти підрозділів готелю. Стандарти СПіР Стандарти Служби номерного фонду Стандарти приміщень загального користування Стандарти бронювання	10
5.	Сутність та завдання сертифікації. Показники, підтверджені при сертифікації. Нормативна документація, що регламентує сертифікацію. Вимоги до безпеки коштів розміщення. Норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів).	10
6.	Екологічна сертифікація і екологічне маркування. Сутність, мета і об'єкти екологічної сертифікації Екологічна сертифікація в західноєвропейських країнах Екологічне маркування	10
7.	Знаки відповідності і маркування товару. Знак відповідності і правила його застосування Маркування товарів Міжнародні знаки відповідності продукції	10
8.	Місце і роль метрології в теорії пізнання. Теоретичні основи вимірювань. Суть, предмет, об'єкт і правові основи метрології Метрологічна служба і метрологічна система України Міжнародне співробітництво в галузі метрологічної	10

9.	Вимірювання і метрологічні характеристики. Похибки вимірів і засобів вимірювальної техніки. Фізичні величини Одиниці фізичних величин. Міжнародна система одиниць Вимірювання: основні поняття і характеристики Забезпечення єдності вимірі	10
.	Разом	88

6. ВИДИ (ФОРМИ) ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

ІНДЗ передбачає систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Стандартизація, сертифікація і метрологія» та застосування їх при вирішенні конкретних виробничих ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами.

ІНДЗ видається студенту викладачем на початку семестру. Студент повинен надати ІНДЗ для перевірки при оцінці проміжних знань (модульного контролю). Оцінка за виконання ІНДЗ враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни.

Індивідуальне завдання складається з:

- титульної сторінки;
- змісту;
- вступу;
- основної частини;
- заключення;
- списку використаної літератури;
- додатків до індивідуального завдання (при необхідності).

Тематика ІНДЗ

1. Предмет стандартизації. Законодавча база стандартизації.
2. Принципи стандартизації. Функції стандартизації.
3. Методи стандартизації. Уніфікація продукції.
4. Система стандартизації.
5. Стандарти різних категорій. Стандарти різних видів.
6. Порядок розробки і затвердження стандартів.
7. Порядок видання, перевірки, перегляду, скасування стандарту.
8. Порядок впровадження стандартів.
9. Державний нагляд за стандартами.
10. Державний комітет України із стандартизації, метрології та сертифікації.
11. Стан розроблення державних класифікаторів України.
12. Економічна ефективність стандартизації.
13. Якість продукції, як соціально-економічна проблема.
14. Загальні положення про якість продукції та послуг.
15. Оцінювання якості. Система якості.
16. Цілі та завдання створення і стандартизація СТК КЯ.
17. Принципи забезпечення якості продукції. Принципи управління якістю продукції та послуг.

18. Основні завдання та роль сертифікації. Терміни та визначення сертифікації. Основи сертифікації.
19. Стан обов'язкової сертифікації.
20. Характеристика видів сертифікації. Загальні правила і схеми проведення сертифікації.
21. Система сертифікації УкрСЕПРО.
22. Порядок проведення сертифікації.
23. Вибір механізмів сертифікації. Організаційна структура системи УкрСЕПРО.
24. Основні цілі і об'єкти сертифікації. Терміни й визначення в галузі сертифікації.
25. Поняття і цілі сертифікації.
26. Обов'язкова й добровільна сертифікація в туризмі.
27. Правові основи сертифікації. Закон України "Про сертифікацію продукції і послуг": загальні положення, сертифікат, знак відповідності, обов'язкова сертифікація, добровільна сертифікація.
28. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів: визначення, загальні положення, вимоги до нормативних документів, порядок проведення, схеми сертифікації, інспекційний контроль, призупинення або анулювання дії сертифіката відповідності.
29. Схеми та системи сертифікації.
30. Умови здійснення сертифікації. Обов'язкова й добровільна сертифікація. Правила і порядок проведення сертифікації.
31. Органи по сертифікації та іспитові лабораторії. Акредитація органів по сертифікації та іспитовим лабораторіям.
32. Сертифікація послуг. Сертифікація систем якості
33. Показники, підтверджені при сертифікації. Нормативна документація, що регламентує сертифікацію. Вимоги до безпеки коштів розміщення.
34. Норми й правила проектування суспільних будинків і споруджень (готелів).
35. Правила сертифікації туристичних послуг і послуг готелів
36. Мета, завдання і об'єкти ліцензування. Нормативна база ліцензування в туризмі України.
37. Ліцензія як дозвільний документ на здійснення туристичної діяльності протягом установленого строку.
38. Органи, що видають ліцензії, порядок видачі, оплата. Випадки відмови у видачі ліцензії, причини й порядок ануляції, інші частки випадки.
39. Незаконність туристичної діяльності без наявності ліцензії.
40. Правові основи стандартизації. Міжнародна організація по стандартизації (ISO).
41. Основні положення державної системи стандартизації ДСТУ. Наукова база стандартизації
42. Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг.
43. Право споживачів на придбання послуг належної якості й безпечних для життя й здоров'я. Право споживачів на інформацію про продукт і його виготовлювача.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Форми оцінювання: усне опитування, поточне тестування; оцінка за індивідуальне навчально-дослідне завдання; підсумковий письмовий тест.

Розподіл балів, що присвоюються студентам.

.Семестр 4 (Залік)

Модуль І (поточне опитування)										Модуль 2 (модульний контроль)	Сума
Змістовний модуль І					Змістовний модуль ІІ				ІНДЗ	3М-1 – 30 3М-2 – 30	100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4			

Шкала оцінювання

Таблиця 6

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	
67 -74	Задовільно	
60 - 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України “Про захист прав споживачів”, 12.05.1991р. №1024-XII;
2. Закон України “Про внесення змін до “Закону України про туризм”, 18.11.2002 р. № 1282-IV;
3. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність», 15.06.2004р. №1765-IV.
4. Закон України "Про стандартизацію", 17 травня 2001р., №2408-III;
5. Закон України "Про підтвердження відповідності", 17 травня 2001р., № 2406-III;
6. Закон України “Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності”, 1 грудня 2005 р., №3164-IV;
7. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999р. №37;
8. Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг / Затверджено наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації, 27.01.1999 р. №37 та ін документи.
9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (затверджені наказом Держтурадміністрації, 16.03.2004 року №19;
10. Саранча Г. А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: Підручник / Г. А. Саранча. – К.: Центр навчальної літератури, 2006.–672 с.
11. Сергеев А. Г., Латышев М.В. Сертификация: Учебное пособие для студентов вузов / А. Г. Сергеев. М.: Логос, 2000. 248 с.: ил.
12. Сертификация и подтверждение соответствия в Украине: Учеб. пособие / С.И. Кондрашов, Л.В. Константинова и др. – Харьков: НТУ «ХПИ», 2006. – 368с.
13. Тарасова В.В., Малиновська А.С., Рибак М.Ф. Метрологія, стандартизація і сертифікація. Підручник / За заг. ред. В.В.Тарасової. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 264с.
14. Управление качеством / Е.И. Семенова, В.Д. Коротнев, А.В. Пошатаев и др.; Под ред. Е.И. Семеновой. – М.: КолосС, 2005. – 184 с.: ил.
15. Цюцюра С. В. Метрологія, основи вимірювань, стандартизація та сертифікація: Навч. посібник / С. В. Цюцюра, В. Д. Цюцюра. – 3–те вид., стер. – К.: Знання, 2006. – 242 с.
16. Офіційний портал Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.kmu.gov.ua
17. Офіційний портал Держспоживстандарту України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.dssu.gov.ua
18. Офіційний портал Міністерства культури і туризму України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.mincult.kmu.gov.ua.
19. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.nau.kiev.ua.
20. Державна служба туризму і курортів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.tourism.gov.ua.

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

10. Предмет стандартизації. Законодавча база стандартизації.
11. Принципи стандартизації. Функції стандартизації.
12. Методи стандартизації. Уніфікація продукції.
13. Система стандартизації.
14. Порядок розробки і затвердження стандартів.
15. Порядок видання, перевірки, перегляду, скасування стандарту.
16. Порядок впровадження стандартів.
17. Державний нагляд за стандартами.
18. Державний комітет України із стандартизації, метрології та сертифікації.
19. Стан розроблення державних класифікаторів України.
20. Економічна ефективність стандартизації..
21. Основні завдання та роль сертифікації. Терміни та визначення сертифікації. Основи сертифікації.
22. Стан обов'язкової сертифікації.
23. Характеристика видів сертифікації. Загальні правила і схеми проведення сертифікації.
24. Система сертифікації УкрСЕПРО.
25. Порядок проведення сертифікації.
26. Вибір механізмів сертифікації. Організаційна структура системи УкрСЕПРО.
27. Основні цілі і об'єкти сертифікації. Терміни й визначення в галузі сертифікації.
28. Поняття і цілі сертифікації.
29. Обов'язкова й добровільна сертифікація в туризмі.
30. Правові основи сертифікації. Закон України "Про сертифікацію продукції і послуг": загальні положення, сертифікат, знак відповідності, обов'язкова сертифікація, добровільна сертифікація.
31. Схеми та системи сертифікації.
32. Умови здійснення сертифікації. Обов'язкова й добровільна сертифікація. Правила і порядок проведення сертифікації.
33. Органи по сертифікації та іспитові лабораторії. Акредитація органів по сертифікації та іспитовим лабораторіям.
34. Сертифікація послуг. Сертифікація систем якості
35. Показники, підтверджені при сертифікації. Нормативна документація, що регламентує сертифікацію. Вимоги до безпеки коштів розміщення.
36. Правові основи стандартизації. Міжнародна організація по стандартизації (ISO).
37. Основні положення державної системи стандартизації ДСТ. Наукова база стандартизації
38. Якість продукції й захист споживача. Взаємини між споживачами й виконавцями послуг.
39. Дати поняття метрології. Назвати предмет і об'єкт метрології. Які завдання метрології ?
40. Назвати основні характеристики вимірювань. Назвати метрологічні характеристики вимірювальних приладів. Назвати види еталонів.
41. Назвати види вимірювань. Як поділяють вимірювання за класом точності ? Назвати склад і завдання державної метрологічної служби України.
42. Дати поняття еталону, повірки і калібрування. Сутність і види похибок.